



TUGAS AKHIR

STRATEGI BAURAN PEMASARAN HOTEL MONA PEKANBARU PADA MASA PANDEMI COVID-19

Diajarkan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Ahli Madya (Am.d) pada program studi D3 Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Sultan Syarif Kasim Riau



UIN SUSKA RIAU

Oleh:

ALWI ANDARI
NIM.01870223723

**PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN PERUSAHAAN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**

UIN SUSKA RIAU

2021



LEMBAR PENGESAHAN

TUGAS AKHIR

Nama : ALWI ANDARI
 Nim : 01870223723
 Fakultas : Ekonomi Dan Ilmu Sosial
 Jurusan : DIII Manajemen Perusahaan
 Judul Skripsi : STRATEGI BAURAN PEMASARAN HOTEL MONA PEKANBARU PADA MASA PANDEMI COVID-19
 Hari/Tgl Ujian : Senin, 28 Juni 2021

Panitian Penguji:

Ketua

Nasrullah Djamil, SE, M.Si. AK
 NIP. 19780808 200710 1 003

Anggota

Penguji I

Dr. Jhon Afrizal, S. Hi, MA
 NIP. 19790911 201101 1 003

Penguji II

M. Rachmadi, SE, MM
 NIK. 1300410018

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PERSEMBAHAN

Ku persembahkan karya ini kepada:

Ayah dan Ibu, Sebagai Kado
dari putri kecilnya.

Ayah yang selalu memberikan aku Kasih sayang
yang tidak pernah bisa aku gantikan

sebagai bingkisan sederhana untuk ibu
yang selalu memberikan doa
disetiap langkah anaknya.

Sahabat dan Keluarga Besar
Yang Doanya

Menghantarkanku
Menggapai semua cita-cita yang
Pernah termimpikan.

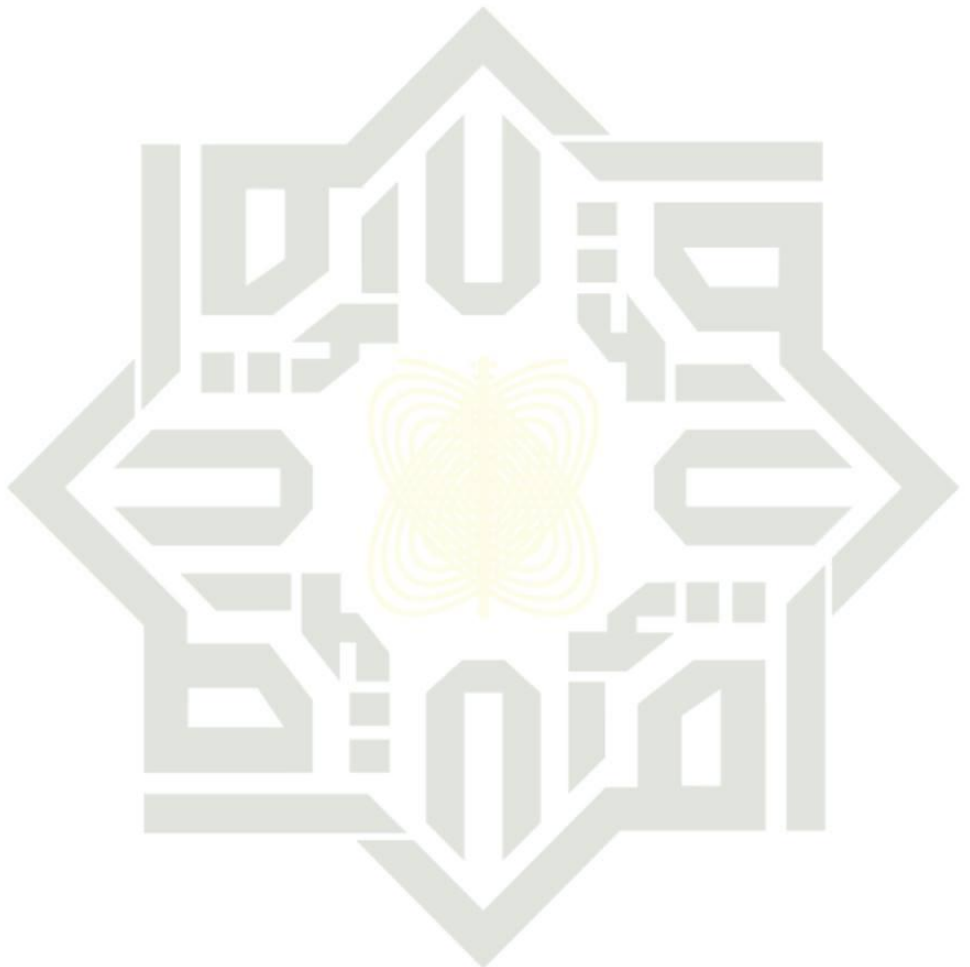
UIN SUSKA RIAU



MOTTO

Jika kamu masih bisa melihat kedua orang tua mu,
maka hidup kamu akan baik baik saja.

(Alwi Andari)



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



ABSTRAK

STRATEGI BAURAN PEMASARAN HOTEL MONA PEKANBARU PADA MASA PANDEMI COVID-19

ALWI ANDARI
NIM 01870223723

Penelitian ini bertujuan untuk Strategi Bauran Pemasaran dan perusahaan serta manfaatnya yang dirasakan oleh karyawan dan perusahaan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, dimana pengumpulan datanya dilakukan dengan wawancara sehingga mampu menggali lebih dalam tentang Strategi Bauran Pemasaran dalam perusahaan. Sebagai objek penelitian ini adalah Hotel Mona Plaza Pekanbaru. Dari hasil penelitian diperoleh Gambaran secara umum bahwa Strategi Bauran Pemasaran Hotel Mona Pekanbaru pada fasilitas produk yang dijual. Namun masih banyak terdapat kekurangan dalam pelaksanaan promosi penjualan. Sehubungan promosi pada marketing hotel kurang kesadaran dalam melakukan periklanan dan promosi suatu produk.

Kata kunci: Strategi Bauran Pemasaran

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



KATA PENGANTAR

Assalamualaiku, Wr.Wb

Ucapan rasa syukur Alhamdulillah penulis ucapkan Allah SWT yang selalu kepadanya-Nya, Allah yang maha pengasih lagi Maha Pemurah Kepada hambanya. Tiada henti bermunajat dan berdoa untuk meminta kepadanya-Nya, Allah Maha pengaasih lagi Maha pemurah Kepada Hambanya. Sholawat serta salam penulis ucapkan kepada Baginda Nabi Muhammad SAW, dengan mengucapkan Allahumma Sali'ala Muhammad wa;ala ali Muhammad.

Pada Kesempatan Kali ini, Penulis menyelesaikan tugas akhir dengan judul **“Strategi Bauran Pemasaran Hotel Mona Pekanbaru Pada Masa Pandemi Covid-19”**. Tugas Akhir ini diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh gelar Ahli Madya (DIII) Manajemen Perusahaan pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan karena keterbatasan ilmu dan kemampuan penulis miliki. Untuk itu banyak pihak yang memberikan bantuan, saran serta bimbingan baik moral maupun materi selama penulisan



tugas akhir ini. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Khairunnas Rajab, M,AG selaku Rektor Universitas Islam Negeri sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Drs. H. Muh. Said HM. M.Ag. MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.
3. Ibu Hj. Qomariah Lahamid, SE, M.Si, selaku ketua jurusan Manajemen Perusahaan, dan Ibu Abdiana Ilosa SAP, MPA, selaku sekretaris jurusan DIII Manajemen Perusahaan, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri sultan Syarif Kasim Riau.
4. Ibu Meri Sandora, SE, MM, selaku dosen pembimbing dalam pelaksanaan Tugas Akhir (TA) yang telah meluangkan waktu dan kesempatannya untuk mengarahkan penelitian dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Bapak dan Ibu dosen, Karyawan dan Karyawati Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.
6. Bapak Endang Syafi'i selaku HRD Mona Plaza Hotel.
7. Kepada Ayahanda Muslim dan Ibunda Suaniyastri tercinta yang telah memberikan kasih sayangnya, telah banyak pengorbanan yang telah dicurahkan kepada penulis, sejak dalam kandungan hingga sekarang ini rasa cinta mereka kepada anak-anaknya tidak pernah luntur. Dan tidak lupa juga



buat (Evi kusumayani) dan (Muhammad Fahri) selaku kakanda dan adinda penulis yang senantiasa menjadi inspirasiku dalam hidupku, semoga kakanda dan adinda dalam keadaan sehat walfi'at serta dalam lindungan Allah SWT.

8. Terimakasih kepada Dania Isnani Teman penulis dari awal masa SMA sampai sekarang yang sudah membantu penulis.
9. Sahabat penulis yang tersayang yaitu Afni Lidya, Dyah Fitria, Yuni Safitri, Annisa Pratiwi, dan Fadilla Febrianti, terima kasih telah memberikan support dan bantuan kepada penulis beserta teman-teman DIII Manajemen Perusahaan Lokal Angkatan 2018 yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan semangat kepada penulis.

Akhirnya penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan do'a kepada penulis, semoga Allah SWT memberikan dukungan dan do'a kepada penulis, semoga Allah SWT memberikan balasan atas segala bantuan yang diberikan.

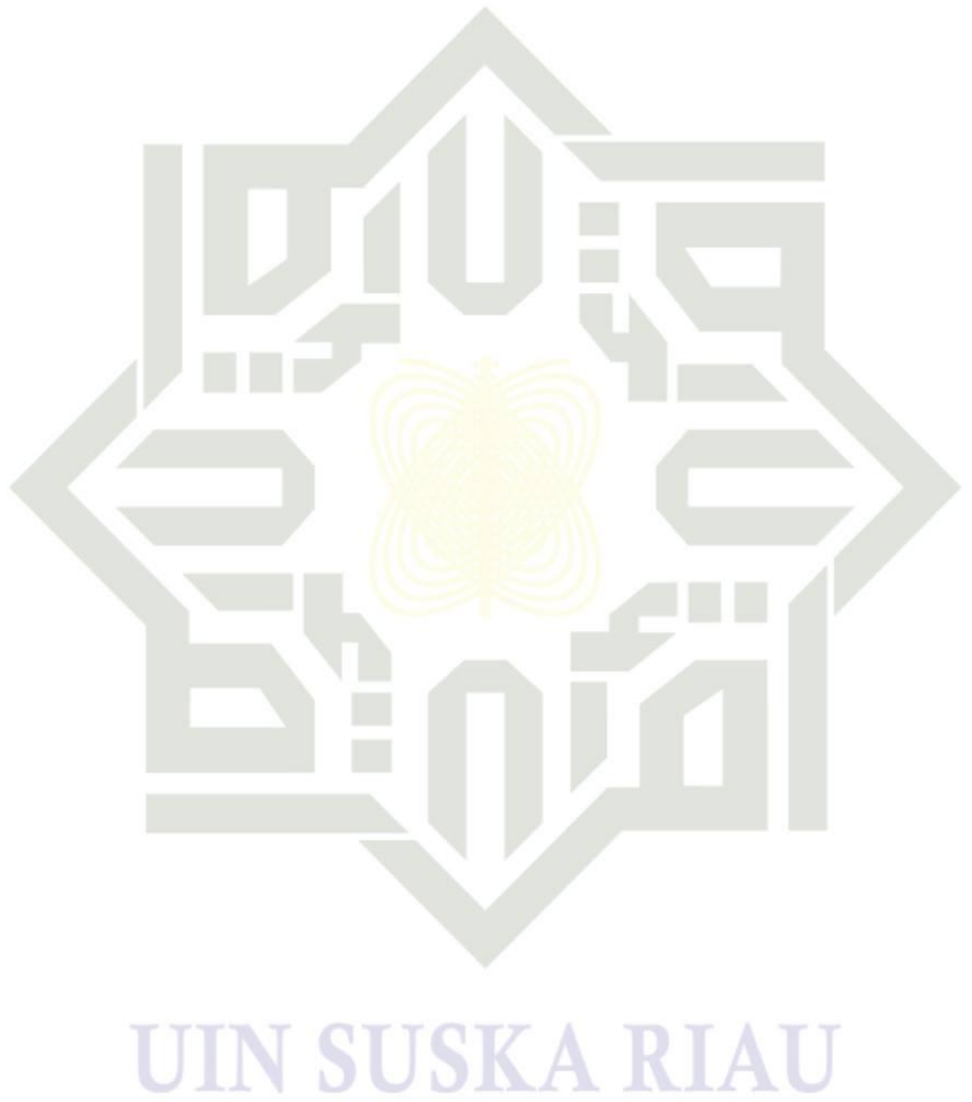
Penulis mengharapkan semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua amin. Mohon maaf atas segala kekurangan, kekhilafan dan kelemahan penulis.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Wassalamualaikum Wr.Wb
Pekanbaru 23 Maret 2021

Alwi andari
01870223723



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	9
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	9
1.4 Metode Penelitian	10
1.5 Sistematika Penulisan	12
BAB II GAMBARAN PERUSAHAAN	13
2.1 Sejarah Ringkas Pembentukan Mona Plaza Hotel Pekanbaru	13
2.2 Visi dan Misi Mona Plaza Hotel Pekanbaru	15
2.3 Struktur Organisasi Mona Plaza Hotel Pekanbaru ...	15
2.4 Bagian/ Unit Kerja Perusahaan	17
2.5 Aktivitas Perusahaan	23
BAB III TINJAUAN TEORI	26
3.1 Tinjauan Teori	26
3.1.1. Pengertian Strategi	26
3.1.2. Pengertian Strategi Pemasaran	27
3.1.3 Pemasaran dalam pandangan islam	45
3.1.4. Batasan yang akan Dibahas pada rencana Tinjauan Praktek adalah	48
3.2 Tinjauan Praktek	49



BAB IV PENUTUPAN	60
4.1 Kesimpulan	60
4.2 Saran	61

DAFTAR PUSTAKA

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Diararang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diararang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

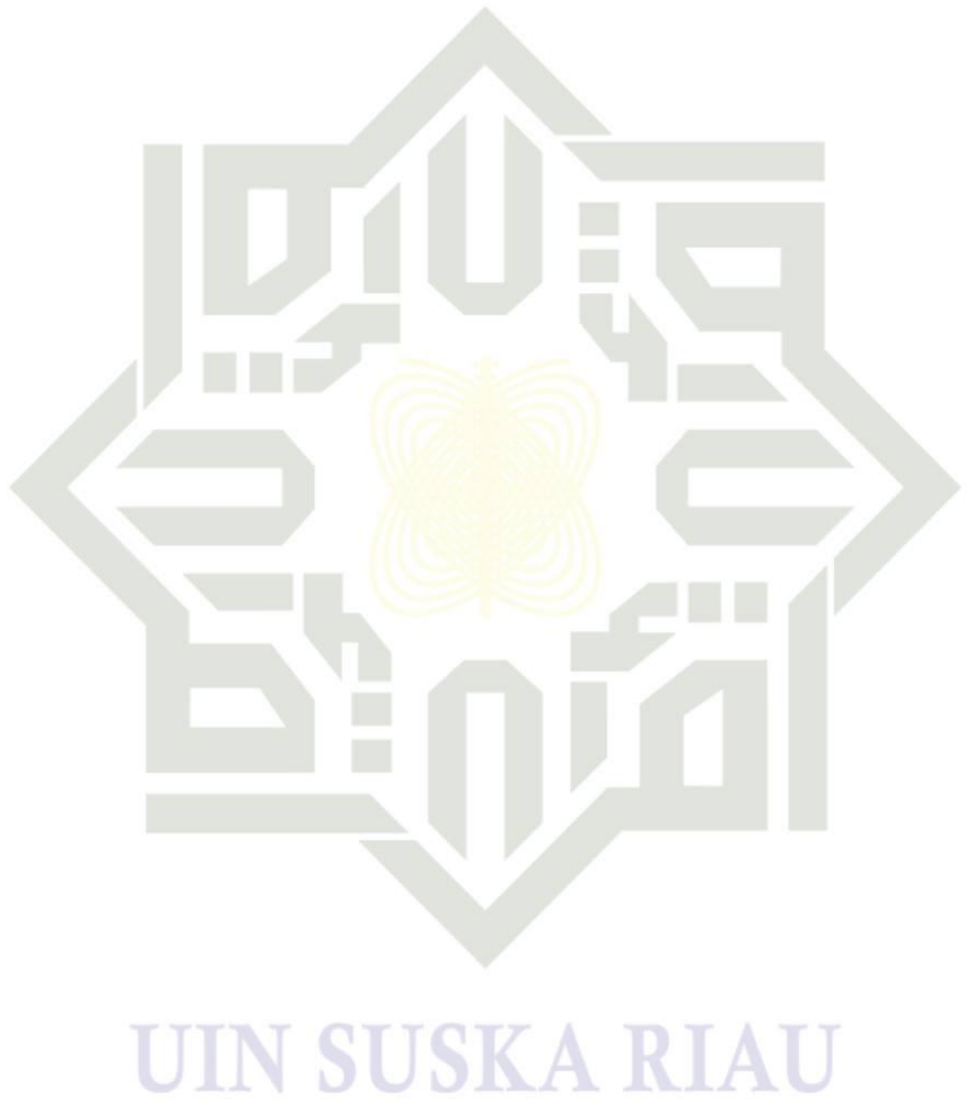
DAFTAR TABEL

Tabel 1	Perbandingan pada penjualan kamar hotel Mona Plaza Hotel sebelum covid-19 dan sesudah covid-19	4
Tabel 2	Perbandingan pada penjualan kamar hotel Mona Plaza Hotel sebelum covid-19 dan sesudah covid-19	50
Tabel 3	Fasilitas Produk dan Tipe Kamar pada Mona Plaza Hotel Pekanbaru.....	54
Tabel 4	Tipe-Tipe Kamar dan Harga pada Hunian Kamar di Mona Plaza Hotel Pekanbaru	57



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Mona Plaza Hotel Pekanbaru.....	16
----------------------------------------------------------------	----



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BAB I

LATAR BELAKANG

1. Latar Belakang Masalah

Perkembangan bisnis saat ini semakin hari semakin kompleks, Hal ini ditandai dengan banyaknya tempat wisata disertai dengan perkembangan bisnis perhotelan, restoran, transportasi, serta biro perjalanan. Semua itu merupakan elemen yang berhubungan dengan industri pariwisata yang menarik banyak minat konsumen untuk merasakan dan memanfaatkan fasilitas hotel dan fasilitas pendukung lainnya. Saat ini persaingan bisnis harus transparan dan konsisten dalam memenuhi kebutuhan konsumennya, disamping mereka harus berlomba-lomba dengan pesaing untuk mempertahankan citra terhadap konsumennya.

Perkembangan ini tentunya juga tidak hanya disebabkan oleh satu faktor penentu saja, namun banyak aspek-aspek yang perlu diperhatikan untuk menarik minat calon konsumen untuk menjadi konsumen tetap (pelanggan).

Dengan semakin meningkatnya daya minat konsumen untuk menginap di Hotel Mona Pekanbaru, maka permintaan konsumen terhadap pesanan terhadap konsumen ini akan meningkat sehingga perusahaan harus mampu untuk dapat mengambil suatu langkah-langkah kebijaksanaan dalam bidang promosi dan pelayanan dalam menerima tamu.



Dalam memasarkan suatu produknya banyak kegiatan pemasaran yang digunakan untuk menarik konsumen. Kegiatan pemasaran ini bukanlah sekedar memasarkan barang atau jasa, melainkan segala aktivitas berhubungan dengan barang dan jasa.

Disamping itu perusahaan dituntut untuk dapat memahami keinginan dan kebutuhan konsumen, sehingga mau menginap di Mon Plaza Hotel dengan fasilitas yang diberikan pada perusahaan tersebut. Salah satu usaha yang diberikan pada perusahaan adalah untuk meningkatkan dan mengoptimalkan penjualan dan promosi adalah dengan menerapkan *marketing mix* atau bauran pemasara.

Hotel adalah salah-satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa akomodasi atau penginapan. Adapun pengertian hotel secara umum adalah suatu bentuk bangunan, lembaga, perusahaan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyediaan makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya dimana semua pelayanan itu diperuntukkan bagi masyarakat umum. Saat ini banyak hotel yang telah dibangun dengan berbagai tingkatan hotel, mulai dari hotel kelas bawah hingga kelas bintang lima, dimana masing-masing hotel bersaing untuk mendapatkan wisatawan atau para pelanggan yang lagi pergi keluar kota.

Berbagai hotel akan berlomba-lomba untuk meningkatkan fasilitas dan pelayanan yang ada untuk bersaing dengan hotel yang lainnya. Yang membedakan dengan hotel yang satu dengan hotel



yang lainnya. yang membedakan antara hotel yang satu dengan hotel lainnya adalah pada produk, harga, promosi, lokasi, pelayanan, proses, dan sarana fisik. Tiap hotel, motel atau penginapan lainnya berusaha memberikan nilai tambahan (*value added*) yang berbeda terhadap produk dan jasa serta pelayanan yang diberikan pada tamu.

Upaya meningkatkan pemasaran di hotel mona, berada ditahap pertumbuhan, strategi yang dapat diterapkan adalah strategi stabilitas yaitu strategi yang diterapkan tanpa mengubah arah strategi yang telah diterapkan dan melalui analisis SWOT diperoleh empat alternatif, yaitu ST dan WO. Dan memberikan pelayanan yang baik terhadap konsumen tersebut, dan melakukan promosi yang baik terhadap konsumen nya.

Faktor yang harus kita perhatikan dalam strategi pemasaran adalah keadaan pasar atau pesaing, perkembangan teknologi, keadaan ekonomi, peraturan dan kebijakan pemerintah, keadaan sosial budaya dan keadaan politik. Dan memberikan pelayanan yang baik terhadap konsumen tersebut, dan melakukan promosi yang baik terhadap konsumennya.

Pada dasarnya setiap perusahaan mempunyai tujuan memaksimalkan keuntungan baik perusahaan yang menghasilkan produk atau jasa. Hal ini dapat tercapai perusahaan bisa meningkatkan penjualan perusahaan. Pada umumnya kelangsungan

1. Di larang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



hidup perusahaan merupakan sasaran yang harus dicapai dan ditingkatkan untuk itu diperlukan manajemen yang lebih baik, dalam hal ini menyangkut pemasaran produk yang dihasilkan perusahaan agar tidak mengalami kerugian.

Untuk lebih jelasnya mengenai perkembangan penjualan Mona Plaza Hotel dapat dilihat pada tabel 1.1

Tabel 1: perbandingan pada penjualan kamar hotel Mona Plaza Hotel sebelum covid-19 dan sesudah covid-19

NO	BULAN	JUMLAH KAMAR	TAHUN 2018	TAHUN 2019	TAHUN 2020
1	Januari	80	445	460	711
2	Febuari	80	315	304	899
3	Maret	80	300	345	1.023
4	April	80	533	472	280
5	Mei	80	500	494	2.236
6	Juni	80	820	926	2.053
7	Juli	80	1.104	1.090	2.065
8	Agustus	80	634	665	1.123
9	September	80	772	594	1.583
10	Oktober	80	784	755	2.178
11	November	80	1.316	2.236	2.178
12	Desember	80	1.124	3.336	2.250
JUMLAH			8.646	11.679	16.300

Sumber :Mona Plaza Hotel 2021

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dari tabel 1 perbandingan diatas sebelum masuk covid-19 dan sudah masuk covid-19 pada tahun 2018 jumlah kamar yang dijual hotel mona sebanyak **8.646**, pada tahun 2019 jumlah kamar yang dijual sebanyak **11.679**, dan pada tahun 2020 pada masa pandemi ini jumlah kamar yang di jual hotel mona sebanyak **16.300** karena hotel mona berkerja sama dengan Nakes (tenaga kesehatan).

Selain itu Mona Plaza Hotel dipercaya oleh pemerintah Pekanbaru untuk berkerjasama dengan Nakes sebagai tempat pengkapan tetap selama masa Pandemi Covid-19, dan mona plaza hotel berkerjasama dengan aplikasi OYO sehingga Mona Plaza Hotel masih memiliki pemasukan selama pandemi covid-19.

Namun upaya-upaya untuk meningkatkan volume strategi pemasaran setiap tahun di Mona Plaza Pekanbaru, seperti mempromosikan melalui media sosial, seminar, menyebarkan brosur oleh marketing hotel, berkerja sama dengan aplikasi oyo, dan berkerja sama dengan perusahaan.

Dan pada masa pandemi Covid-19, pada awal maret 2019 sampai sekarang ini banyak terjadinya penurunan konsumen yang menginap di Mona Plaza Hotel. Karena takutnya mempengaruhi penyebaran virus Corona pada para staf dan para pariwisata yang berkunjung dari luar kota yang akan menginap di Mona Plaza Pekanbaru. Dan pada Covid-19 ini banyak perusahaan yang membatasi tamu yang datang, pertokohan yang tutup, karena mereka

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



melakukan protokol kesehatan yang dianjurkan oleh pihak menteri kesehatan.

Pada strategi Pemasaran di Mona Plaza Pekanbaru pada saat Covid-19 ini, perusahaan berkerja sama dengan aplikasi OYO untuk melakukan pemesanan melalui apliksi tersebut dan Hotel Mona Plaza Pekanbaru dipercaya oleh dinas provinsi untuk narkes untuk menginap di hotel mana dari desember 2020. Pada Covid-19 ini, Mona Plaza Pekanbaru melakukan promosi juga dengan menggunakan media sosial seperti Instragam, Facebook.

Pada tanggal 8 maret 2020, covid-19 sudah masuk di kota pekanbaru. pada masa pandemi ini para masyarakat, perkantoran, pengusaha disuruh diam diri dirumah. Dan pada tanggal 9 maret 2019 salah satu masyarakat pekanbaru sudah terkenak covid-19. Pada saat itu masyarakat pekanbaru masih merasa biasa aja dan menanggapi kasus tersebut seperti biasa, tapi semakin kesini banyak masyarakat pekanbaru yang terpapar covid-19.

Kota pekanbaru melakukan PSBB pada tanggal 17 april 2020 maka pemerintahan pekanbaru melakukan PSBB, karena banyak nya masyarakat yang terpapar covid-19. Salah satu nya gubernur pekanbaru **Bapak Drs. H. Syamsuar, M.Si** yang terpapar covid-19.

Pada awal bulan april pemerintah pekanbaru melakukan PSBB di kota pekanbaru untuk mengurangi masyarakat yang berkunjung ke kota pekanbaru dan sikit nya penyebaran covid-19 di kota

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



pekanbaru. Para pengusaha dan tokoh-tokoh diminta pemerintah untuk menutup toko nya sementara waktu sampai covid-19 sampai waktu yang tidak di tentukan.

Pada masa pandemi ini mengalami penurunan dalam penjualan kamar hotel, disebabkan kurang nya pariwisata yang berkunjung di pekanbaru. Yang biasanya penjualan kamar Hotel di hari weekend sebanyak 20 kamar, pada masa pandemi ini paling banyak hanya terjual 7-15 kamar hotel saja. Tapi karena mona bekerjasama dengan nakes maka setiap bulannya mona masih memiliki pemasukan pada masa pandemi ini.

Nakes (Tenaga Kesehatan) melakukan kontrak di hotel mona pada bulan april sampai desember selama masa pandemi ini. Jumlah orang nakes yang menginap di mona kurang lebih 180 orang perhari. Nakes berkerja sama dengan pimpinan Hotel Mona selama pandemi ini untuk peristirahatan mereka atau tempat menginap supaya tidak menyebarkan virus corona. Rumah sakit yang dirujuk adalah rumah sakit Madani, rumah sakit Awal Bross, rumah sakit Aulia, rumah sakit Sansani, sekitar panam selama masa pandemi. Satu rumah sakit yang dirujuk kurang lebih 50 orang perharinya untuk menginap di mona dan melakukan memeriksa pasien yang terpapar covid-19. Dan pada januari 2021 kontrak nakes di mona sudah habis dan melakukan cek-out.



Setiap perusahaan dalam melakukan pemasaran tentu akan menghadapi kendala-kendala yang dihadapinya. Makanya perusahaan harus mempersiapkan strategi-strategi tertentu terutama dalam penjualan kamar hotel yang ditawarkan oleh perusahaan kepada konsumen, selain itu dalam mempromosikan strategi pemasaran harus di orientasikan dengan upaya pencapaian target yang direncanakan sebelumnya. Mengingat persaingan saat ini yang sangat ketat terutama pada Mona Plaza Hotel Pekanbaru, maka penulis terdorong untuk tertarik meneliti bagaimana strategi bauran Pemasaran.

Mengingat perlu adanya strategi pemasaran, pada suatu perusahaan terutama strategi bauran pemasaran untuk meningkatkan penjualan dan memperoleh keuntungan yang maksimal dengan bersaing yang sehat. Maka berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian Tugas Akhir dengan judul yaitu: **”STRATEGI BAURAN PEMASARAN HOTEL MONA PEKANBARU PADA PANDEMI COVID-19”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang yang telah Penulis Kemukakan diatas, maka yang menjadi rumusan masalah sebagai berikut:
“Bagaimana strategi Bauran Pemasaran Hotel Mona Pekanbaru Pada Pandemi Covid-19”

1. Diilang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan penelitian

- a. Untuk mengetahui Strategi Bauran Pemasaran Hotel Mona Pekanbaru Pada Pandemi Covid-19.

2. Manfaat penelitian

- a. Bagi perusahaan
Bagi perusahaan laporan Tugas Akhir ini dapat dijadikan pertimbangan perusahaan dan menentukan kebijakan dalam perusahaan untuk masa yang akan datang.
- b. Bagi akademis
Secara akademis dapat memberikan deskripsi dan referensi pada mahasiswa mengenai upaya meningkatkan siklus pemasaran pada hotel mona Plaza Pekanbaru. Dan untuk menjadikan bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.
- c. Bagi penulis
Menambah wawasan, pengetahuan, dan pengalaman bagi penulis guna memperoleh iklim tentang pemasaran. Sebagai sarana memperluas wawasan gimana upaya meningkatkan pemasaran dimasa pandemi covid-19. Dan juga untuk memenuhi tugas-tugas dan melengkapi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

persyaratan memperoleh gelar ahli madya pada Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial.

1.4 Metode Penelitian

1.4.1 Lokasi penelitian

Lokasi penulisan dilaksanakan di Hotel Mona Pekanbaru. Jl. HR. Soebrantas Panam No. 18, Tuah Karya, Kec. Tampan, Kota pekanbaru, Riau 2829 3.

Waktu obervasi penelitian dimulai dari 18 Maret 2021 sampai sekarang.

1.4.2 Teknik Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam laporan ini adalah:

- a. Data primer adalah data yang dikumpulkan melalui pihak pertama, biasanya dapat melalui wawancara, jejak dan lain-lain.

Data primer dalam tugas akhir ini antara lain data dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi.

- b. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder dari data yang kita butuhkan. Data sekunder dalam tugas akhir ini antara lain sejarah, visi dan misi lembaga yayasan, struktur yayasan, dan uraian tugas-tugas yayasan.

1.4.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam laporan ini adalah:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- a. Wawancara adalah suatu proses memperoleh suatu fakta atau data dengan melakukan komunikasi langsung (tanya jawab secara lisan) dengan responden penelitian, baik secara temu wicara atau menggunakan teknologi komunikasi (jarak jauh).
- b. Observasi adalah aktivitas penelitian dalam rangka mengumpulkan data yang berkaitan dengan masalah penelitian melalui proses pengamatan data langsung dilapangan. Penelitian berada ditempat itu, untuk mendapatkan bukti-bukti yang valid dalam laporan yang akan diajukan.

1.4.4 Teknik Analisis Data

Metode analisis data dalam penelitian ini adalah deskriptif. Metode Deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas. (Sugiyono,2017:147)

1.5 Sistematika Penulis

Dalam memperoleh gambaran umum yang sistematika serta lebih terarah, maka sistematika penulisan adalah sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam bab ini menjelaskan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan laporan.

BAB II: GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Bab ini menjelaskan tentang Hotel Mona di Pekanbaru, visi dan misi, Sejarah perusahaan, uraian kejadian legalisasi perusahaan.

BAB III: TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK

Pada bab ini menguraikan hasil penelitian dan pembahasan strategi bauran pemasaran yang diterapkan pada hotel mona Pekanbaru.

BAB IV: PENUTUP

Pada bab ini, penulis membagi menjadi dua sub yaitu kesimpulan dan saran.



BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2. Sejarah Singkat Mona Plaza Hotel

Hotel mona plaza didirikan oleh haji Mohammad Nazir, seorang pengusaha dari Sumatera Barat yang telah lama menetap di Pekanbaru. Nama Mona Plaza Hotel diambil dari nama pemilik Hotel tersebut yaitu Haji Mohammad Nazir. Mona Plaza Hotel tepatnya berlokasi di jalan HR. Soebrantas KM 18, Pekanbaru, Riau atau di depan kampus Universitas Riau (UR) kecamatan Tampan. Ada beberapa titik komersial yang menjadi keunggulan Mona Plaza Hotel seperti lokasinya yang terletak di lingkungan mahasiswa, dekat dari pusat pembelanjaan, dekat dengan rumah sakit, dan mudah dijangkau oleh kendaraan umumnya.

Awalnya Mona Plaza Hotel merupakan bangunan ruko 11 kapling. Untuk kemajuan dari usaha tersebut, ada sebuah pemikiran akan pentingnya sebuah hotel sebagai alternatif penunjang pesatnya perkembangan kota Pekanbaru khususnya daerah kecamatan Tampan dengan harapan memiliki prospek kedepannya. Maka pada tahun 1989 dimulailah desain dan rancangan dari Mona Plaza Hotel termaksud izin dan kelayakan sebuah hotel yang akan berkembang kedepannya.

Maka pada tanggal 24 Oktober 2003 dimulailah “*soft Opening*” dari Mona Plaza Hotel yang pertama kali diresmikan oleh Walikota Pekanbaru **Bpk. Herman Abdullah**, dengan kapasitas hotel



sebanyak 40 kamar. Pada awal Januari 2004 dibuka keseluruhan kamar sebanyak 80 kamar, yang reservasinya ditempati oleh tamu-tamu yang mengadakan seminar dan rapat kerja.

Mona Plaza Hotel Memiliki 3 lantai. Lantai satu terdiri dari 40 kamar dengan dua ruangan meeting. Lantai dua hanya memiliki 40 kamar dan lantai tiga seluruhnya digunakan untuk kegiatan *function* atau *meeting*. Adapun jumlah tenaga kerja pada Mona Plaza Hotel adalah 35 orang. Mona Plaza Hotel terdiri dari tiga jenis kamar, yang mana tarif penginapan dibedakan menurut jenis kamar tersebut. Adapun jenis-jenis kamar pada Mona Plaza Hotel antara lain adalah:

1. *Deluxe Room*, dengan tarif penginapaan sebesar Rp.350.00
2. *Executive Room*, dengan tarif penginapaan sebesar Rp. 450.000
3. *Suite Room*, dengan tarif penginapan sebesar Rp. 750.000

Mona Plaza Hotel merupakan salah satu dari sekian banyak hotel bintang dua yang ada di Pekanbaru, yang mana menurut

Keputusan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata No.

KM.3/HK.001/MKP.02 tentang penggolongan kelas hotel setisp hotel bintang II yaitu memenuhi dinas tata kerja atau pekerjaan umum dan mudah dicapai untuk menjamin kenikmatan, tamu dihindarkan dari pencemaran lingkungan yang disebabkan suara bising bau tidak enak, debu dan asap, seluruh atau sebagian



bentuk bangunan dekorasi mencerminkan budaya indonesia, jumlah kamar sekurang-kurangnya 20 kamar, ruang umum terdiri dari lobby lounge, ruang makan, luas ruangan adalah 3 m2.

2.2 Visi dan Misi Mona Plaza Hotel pekanbaru

1. Visi

- a. Menciptakan Lapangan Perkerjaan dan membuka training untuk anak-anak pekanbaru.
- b. Menguasai bahasa inggris dan memiliki pendidikan tentang Perhotelan.

2. Misi

- a. Memberikan pelayanan yang terbaik untuk menginap dan merasakan aseperti rumah sendiri.

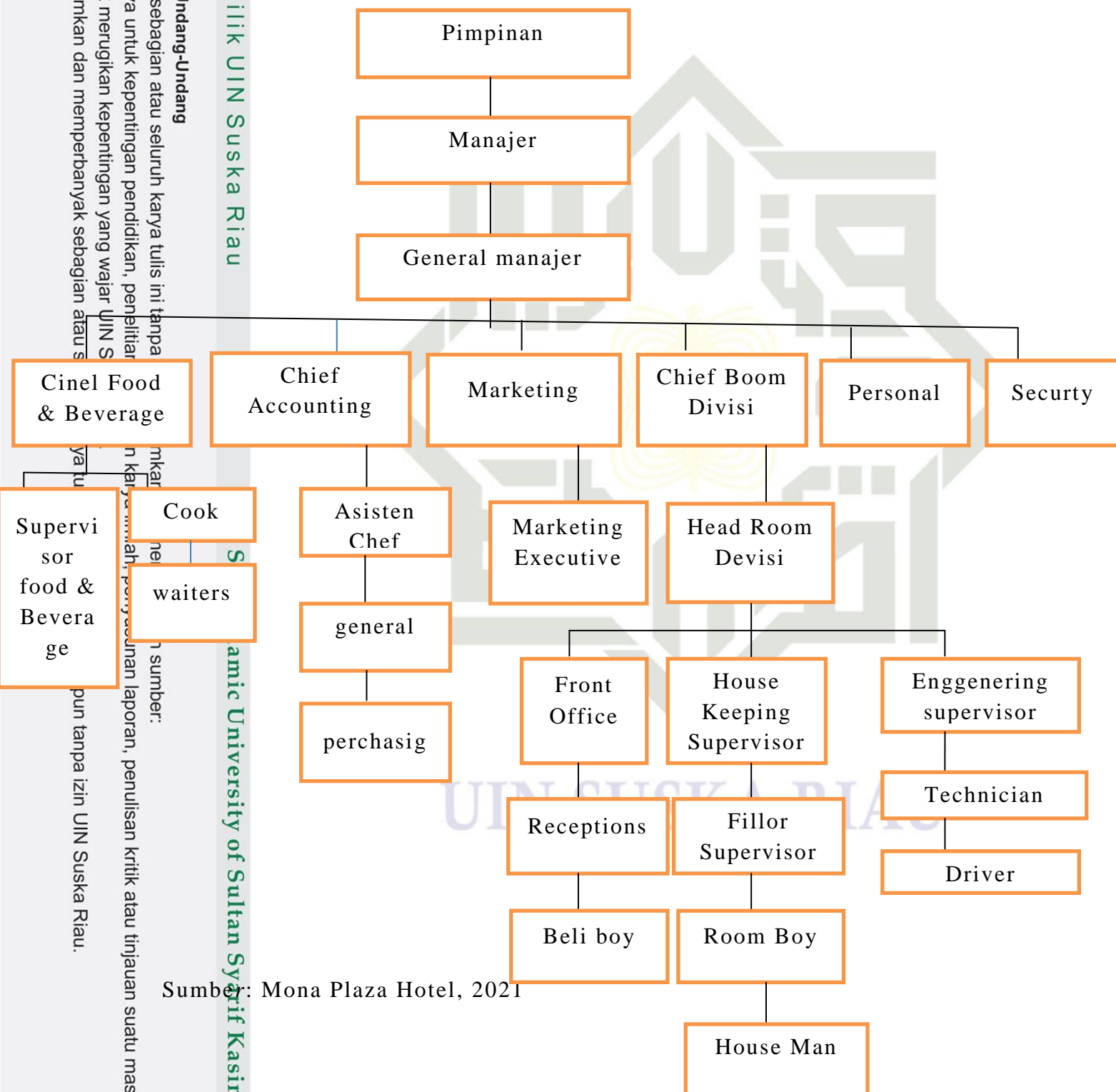
2.3 Struktur Organisasi Mona Plaza Hotel pekanbaru

Untuk lebih mengetahui tentang Mona Plaza Hotel Pekanbaru maka dapat dilakukan dengan memperhatikan struktur organisasi perusahaan ini. Struktur organisasi dapat berjalan dengan baik jika didukung dengan adanya kerjasama yang baik antara atasan dan bawahan yang berkesinambungan dengan baik instansi pemerintahan, perusahaan, perusahaan swasta maupun lembaga. adanya pembagian tugas dan wewenang dibutuhkan tanggung jawab yang besar untuk melaksanakan yang diberikan agar aktivitas yang dilakukan dapat berjalan dengan bagan yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

diuraikan dibawah memberikan penjelasan adanya pembagian tugas dan tanggung jawab yang berbeda-beda pada masing-masing departemen dan bagian-bagian pelaksana lainnya.

Gambar 2.3 Struktur Organisasi Mona Plaza Hotel pekanbaru



Sumber: Mona Plaza Hotel, 2021



2.4 Bagian/unit kerja perusahaan

1. Manajer Unit

Manajer unit merupakan pimpinan tertinggi yang terdapat pada Mona Plaza Hotel Pekanbaru, dimana manager unit membawahi seluruh departemen yang ada. Adapun tugas atau wewenang yang diemban oleh seorang manager unit adalah antara lain:

- a. Bertanggung jawab langsung kepada direktur utama
- b. Mengusahakan dan meningkatkan efisiensi kepada tamu dan relasi hotel untuk mencapai kepuasan tamu dan keuntungan maksimal dari operasional hotel.
- c. Merencanakan dan melaksanakan tahapan usaha yang nantinya dapat menyebabkan kenaikan volume bisnis dan keuntungan hotel.
- d. Menentukan keuntungan dan kebijaksanaan operasional perusahaan secara menyeluruh.
- e. Mencari semua sumber yang memungkinkan untuk menjadi bahan penghasilan dan keuntungan bagi hotel.
- f. Melalui melaksanakan teknik-teknik manajemen modern untuk mencapai sasaran keuntungan maksimal dan perkembangan perusahaan.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



2. Accounting Departemen

Accounting Departemen merupakan departemen yang menangani masalah-masalah keuangan dan pembukuan perusahaan. Tugas dan tanggung jawabnya antara lain:

- Mengelolah keuangan perusahaan, baik pengeluaran maupun penerimaan.
- Membuat laporan keuangan setiap periode tertentu
- Melaksanakan tugas penerimaan dan pengeluaran uang serta penerimaan tagihan.

3. Marketing Departemen

Marketing Departemen merupakan departemen yang bertugas melaksanakan penjualan dan pemasaran seluruh produk yang dimiliki oleh Hotel *Marketing Executive*. Adapun tugas dan tanggung jawabnya antara lain:

- Bertanggung jawab langsung kepada manager marketing
- Membuat publikasi tentang hotel dan mencari hubungan dengan pihak luar.
- Melaksanakan pemasaran hotel dan membuat perjanjian kerjasama dengan perusahaan-perusahaan lainnya.



4. Room Departement

Room Departement merupakan departemen yang menangani masalah-masalah yang berhubungan dengan kamar tamu, gedung hotel, restaurant dan sebagainya. Room departement ini dibagi menjadi 3 bagian dan diawasi oleh seorang *supervisor* yaitu *front office*, *house keeper*, dan *engineering*.

5. Food and Heverage Departement

Food and Heverage Departement merupakan departement yang mengelola bagian kepegawaian dan karyawan dalam perusahaan. Adapun tugas dan wewenang dari *personal department* antara lain:

- Mengatur segala sesuatu yang berhubungan dengan masalah kepegawaian dan karyawan.
- Melayani pemesanan makanan dan minuman bagi para tamu hotel.

6. Personal Departemnt

Personal Departemnt merupakan departement yang mengelola bagian kepegawaian dan karyawan dalam perusahaan. Adapun tugas dan wewenang dari *personal departemnt* antara lain:

- Mengatur segala sesuatu yang berhubungan dengan masalah kepegawaian dan karyawan.

1. Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
2. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
3. Dilarang mengumpukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- b. Menyusun peraturan dan tata tertib perusahaan yang berlaku bagi seluruh karyawan.

7. Security departemnt

Security departemnt merupakan departemen yang menangani masalah keamanan hotel. Tugas dan tanggung jawab dan departemen ini antara lain:

- a. Wajib menyelidiki setiap tamu yang datang
- b. Menjaga lingkungan hotel

Seperti yang telah penulis jelaskan terdahulu, bahwa setiap departemen mempunyai sub bagian kerja masing-masing. Adapun sub bagian kerja masing-masing departemen tersebut antara lain:

1. Accounting Departement

- a. Chief Accounting

Tugas dan tanggung jawabnya antara lain adalah:

1. Mengerjakan buku kas masuk
2. Mengerjakan kartu-kartu biaya

- b. General Cashier

Tugas dan tanggung jawabnya antara lain adalah:

1. Mengantar tamu hotel ke kamar yang telah disiapkan
2. Mencatat hal-hal khusus yang terdapat pada kamar
3. Memeriksa seluruh kamar disetiap Floor

- c. House Man

Adapun tugas dan tanggung jawabnya antara lain:

- 1. Bertanggung jawab khusus terhadap kebersihan kamar para tamu dan lingkungannya
- 2. Membersihkan alat-alat kerja dan menyimpan pada tempat yang telah diterapkan
- 3. Memberikan pelayanan terhadap tamu dan mengantarkan segala keperluan tamu

2. *Engineering Supervisor*

Adapun tugas dan tanggung jawabnya antara lain:

- 1. Bertanggung jawab langsung kepada manager unit
- 2. Mengontor cara kerja dan aktivitas dalam engineering dalam hal technician dan driver

Engineering Supervisor menjabarkan:

a. *Techmcian* Adapun tugas dan tanggung jawabnya antara lain:

- 1. Merawat dan memperbaiki semua mesin di hotel
- 2. Melakukan pergantian mesin apabila sudah diperlukan

Electric Technician adapun tugas dan tanggung jawabnya antara lain:

- 1. merawat, memperbaiki, dan memperhatikan jaringan listrik yang ada di hotel
- 2. mengganti peralatan listrik, baik bola lampu, wayar dan sebagainya apabila sudah diperlukan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

c. *Budding Technician* adapun tugas dan tanggung jawabnya antara lain:

1. Meraawat seluruh bagian gedung, baik bagian luar dan dalam
2. Memperbaiki gedung yang rusak dan melakukan renovasi gedung apabila diperlukan

d. *Gardener* adapun tugas dan tanggung jawabnya antara lain:

1. Melakukan pemupukan, pembibitan bunga dan tanaman
2. Membersihkan halaman dan tanaman yang berada dilingkungan hotel

e. *Driver* adapun tugas dan tanggung jawabnya antara lain:

1. Mengantar dan menjemput karyawan jika ada keperluan karyawan

3. *Food and Beverage Departemnt*

Food and Beverage Supervisor

Adapun tugas dan Tangung jawabnya antara lain:

1. Mengantur jadwal waiters
2. Menyusun daftar menu tamu
3. Bertanggung jawab atas operasional restaurant

Cook adapun tugas dan tanggung jawabnya antara lain:

1. memasak orderan tamu dan karyawan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



c. Waiters adapun tugas dan tanggung jawabnya antara lain:

1. Melayani tamu restaurant
2. Mengantar pesanan pada tamu
3. Melayani tamu saat sarapan
4. Membersihkan areal restaurant
5. Clear up (mengambil piring yang sudah kotor dikamar)

4. *Security Restaurant*

Security memiliki tugas dan tanggung jawab masalah keamanan lingkungan hotel, yang mampu pembagian kerja diatur menurut shift yang telah ditentukan. *Security* tersebut memiliki 3 shift dalam berkerja, yaitu:

1. Shift 1 pukul 07.00 WIB-15.00 WIB
2. Shift 2 pukul 15.00 WIB-23.00 WIB
3. Shift 3 pukul 23.00 WIB-07.00 WIB

2.5 Aktivitas Mona Plaza Hotel

Mona Plaza Hotel pekanbaru merupakan salah-satu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa perhotelan yang sekarang ini masih bertahan di tengah-tengah kehidupan masyarakat pekanbaru umumnya. Hotel yang beralamat di jalan HR. Soebrantas ini telah berdiri selama belasan tahun lamanya dan merupakan cabang dari hotel mutiara merdeka yang ada di pekanbaru.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Menawarkan jasa yang maksimal merupakan tujuan utama
berdirinya Mona Plaza hotel antara lain adalah:

- a. Bidang akomodasi

Bidang akomodasi merupakan produk utama dan menjadi
utama produk dari Mona Plaza Hotel Bidang akomodasi ini antara
lain berupa:

1. Penyediaan kamar bagi keperluan tamu yang menginap secara
fisik
2. Keseluruhan dari bangunan hotel
3. Ukuran serta jumlah kamar
4. Fasilitas hotel

Fasilitas merupakan produk dari hotel yang ditawarkan untuk
memberikan kepuasan bagi tamu yang datang untuk menginap.
Untuk memenuhi produk tersebut. Hotel harus mempunyai
penampilan yang menarik agar konsumen yang datang tertarik dan
ingin menginap dihotel. Oleh karena itu, hotel harus
memperhatikan suasana yang sesuai dengan selera dan keinginan
pengunjung. Akomodasi juga harus dilengkapi dengan fasilitas-
fasilitas lain untuk memenuhi kebutuhan para pengunjung selama
dalam perjalanan. Kendaraan yang dimiliki oleh Mona Plaza Hotel
sebagai bagian dari jasa akomodasi merupakan salah-satu fasilitas
yang diberikan pihak hotel kepada tamu yang datang.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Kamar Mona Plaza Hotel terbagi menjadi 3 kelas, yaitu luxury room, executive room dan suite room yang masing-masing memiliki perbedaan dalam segi fasilitas maupun tarif yang ditetapkan.

Kelas kamar tersebut merupakan pilihan bagi para konsumen sesuai dengan selera dan kondisi keuangan dari konsumen tersebut. Dan dalam penjualan jasa kamar, pihak hotel menerima kunjungan tamu dalam bentuk perorangan ataupun rombongan.

b. Bidang Restaurant

Bidang restaurant ini terpisah dari bidang akomodasi. Bidang ini adalah bidang yang berfungsi menghasilkan dan menyiapkan makanan dan minuman, baik untuk keperluan restaurant maupun untuk keperluan tamu yang menginap dan sering disebut sebagai bidang *food and beverage*. Adapun makanan dan minuman yang tersedia merupakan masakan dari dalam negeri.

c. Bidang Opening Minor

Bidang ini merupakan bidang usaha yang mengelolah pelayanan lain diluar operasi kamar, yang merupakan usaha pihak hotel untuk memenuhi segala kebutuhan yang diperlukan oleh para tamu. Yang termasuk kedalam bidang ini adalah:

1. Laundry service
2. Meeting room
3. Taxi dan Telephone

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BAB IV PENUTUP

4. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah penulis lakukan sebelumnya, berikut ini penulis akan mengemukakan Kesimpulan dan saran yang berhasil dirangkum diantaranya yaitu:

1. Strategi Produk yang diterapkan oleh Mona Plaza Hotel Pekanbaru yaitu dengan menawarkan fasilitas-fasilitas produk yang ditawarkan oleh produsen untuk konsumen Mona.
2. Strategi harga yang diterapkan oleh Mona Plaza Hotel Pekanbaru yaitu dengan memberikan potongan harga (discount) kepada para konsumen tanpa menaikan harga aslinya. Harga sebuah prodk juga akan mempengaruhi program pemasaran perusahaan, selain itu harga akan meruba persepsi dimata konsumen.
3. Strategi tempat yang diterapkan oleh Mona Plaza Hotel Pekanbaru yaitu dengan memanfaatkan daerah yang strategis yang berada didekat pinggir jalan raya panam, Bank, restaurant, Giant Panam, dan Rumah sakit awal bross, sehingga hal tersebut dapat menciptakan kesan positif bagi konsumen dan pelanggan yang hendak berkunjung ke Mona Plaza Hotel Pekanbaru.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



4. Strategi promosi yang diterapkan oleh Mona Plaza Hotel Pekanbaru yaitu dengan mempromosikan produk hunian kamar lewat internet dan media sosial. Dan memberikan kepada setiap konsumen bonus yang sering menginap di mona plaza hotel.

4. Saran

Dari pembahasan dan Kesimpulan yang ada, maka penulis dapat memberikan masukan atau saran-saran yang mungkin berguna nantinya untuk dijadikan sebagai pertimbangan di Mona Plaza Hotel Pekanbaru, yaitu sebagai berikut:

1. Menjadikan bahan evaluasi bagi pihak Mona Plaza Hotel Pekanbaru dalam meningkatkan keputusan pembelian kamar hotel mona dengan memperbaiki citra dari produk yang ditawarkan misalnya dengan cara perusahaan aktif melakukan melakukan pengumuman keberhasilan dan prestasi dihadapan public dan selalu melakukan inovasi-inovasi yang berbasis baik adalah prestasi yang baik dan diketahui oleh konsumen.
2. Perlu ditingkatkan lagi kedisiplinan untuk karyawan/karyawati sehingga dapat meningkatkan etos kerja dan konsumen yang berkunjung lebih nyaman dan tertarik karena karyawannya baik dan rama.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

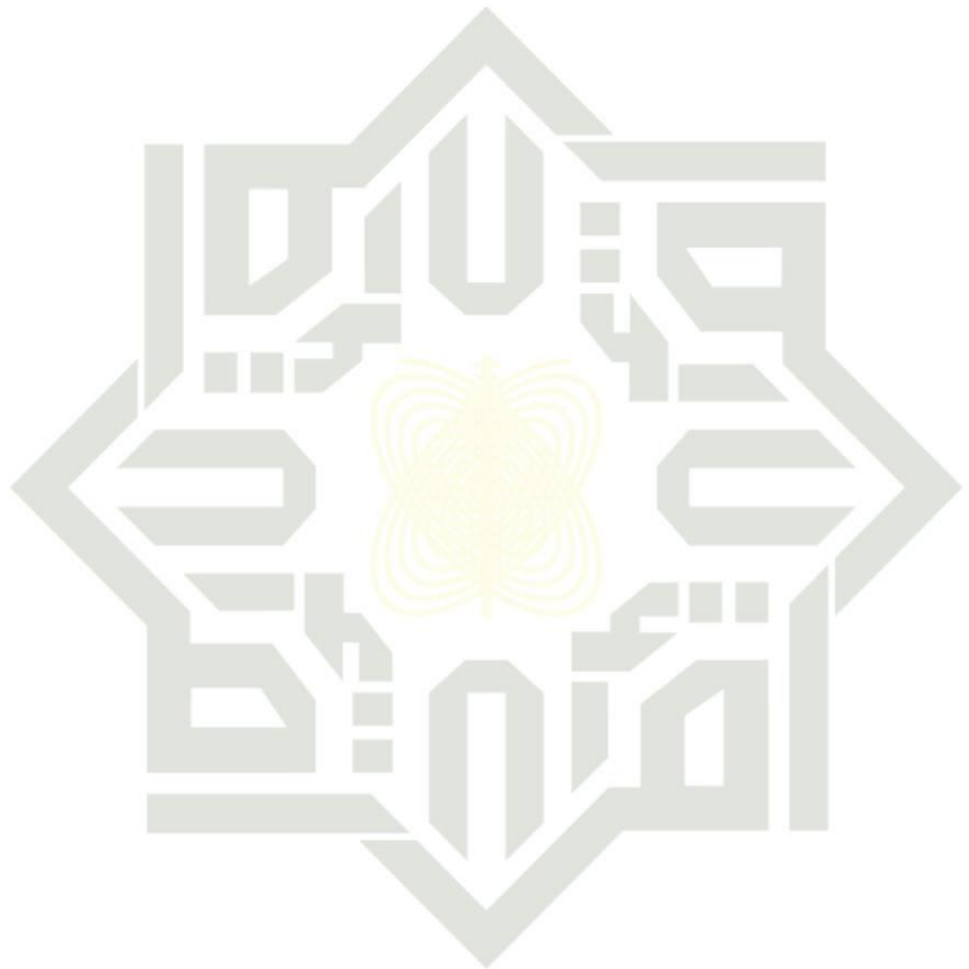
3. Memperluas jaringan promosi seperti penyebaran brosur, melakukan iklan yang dilakukan oleh media sosial, dan mempromosikan melalui OLX, dan Mona Plaza Hotel ini dalam mempromosikan melalui kerja sama dengan perusahaan-perusahaan atau instansi pemerintahan.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU



DAFTAR PUSTAKA

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Surat Al-Baqarah ayat 225
- Surat Ali Imran Ayat 77
- Assau, Sofjan.2011. *Manajemen Pemasaran*. PT. Grafindo Persada..Jakarta.
- Assau, Sofjan.2017. *Strategic Marketing*. PT.Grahafindo persada, Jakarta.
- Abdulla, Tantri0 2017. *Manajemen Pemasaran*. Depok:PT Raja Grafindo Persedia.
- Cravens, David. W.2007.*Pemasaran Strategi Edisi Keempat Jilid pertama*. ERLANGGA.
- Cravens, David. W.2008. *pemasaran strategi Edisi Keempat Jilid dua*. ERLANGGA.
- Gary Armstrong, dan Philip Kotler.2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran Edisi keduabelas*. ERLANGGA.
- Hamal. 2016. *Pemahaman Strategi Bisnis dan Kewirausahaan*. Jakarta:Prenadamedia Group.
- Lupiyanto, Rambat.2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat.
- Manap Abdula.2016. *Revolusi Manajemen Pemasaran*. Mitra Wacana Media.



Malau, Harman.2017. *Manajemen Pemasaran. Teori dan Aplikasi Pemasaran EraTradisionalSampai Era Modernisasi Gobal*. ALFABETA BANDUNG.

Novianto, Efrin.2019. *Manajemen Strategis*. DEEPUBLISH.

Ratonna, Zuriani.2020. *Manajemen Strategi (teori dan Aplikasi)*. DEEPUBLISH.

Rizal, Achmad.2012. *Manajemen PEmasaran di Era Masyarakat Industri 4.0*. DEEPUBLISH. CV Budi Utama.

Riofita,Hendra.2015. *Strategi Pemasaran*. CV.Mutiara Persisir. Sumatra.

Shinta, Agustina. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Universitas Brawijaya Press (UB Press).

Sucipto.2011. *Studi. Kelayakan Bisnis*, Malang: Uin Maliki Press (Anggota IKAPI)

Sudaryono.2017. *Pengantar Bisnis Teori dan Contoh Kasus*. ANDI Yogyakarta.

TjiptoFandy.2008. *Strategi Pemasaran*. CV.ANDI OFFSET.

Yunus.2016. *Manajemen Strategi*. ANDI Yogyakarta.



Lampiran:

HASIL WAWANCARA MENGENAI STRATEGI BAURAN PEMASARAN HOTEL MONA PEKANBARU PADA MASA PANDEMI COVID-19

Profil Responde

Nama	: Endang Syafi'i
Jabatan	: HRD Mona Plaza Hotel
Jenis Kelamin	: Laki-Laki
Waktu Wawancara	: 20 Maret 2021
Tempat	: Mona Plaza Hotel

PERTANYAAN

1. Product

1. Apa saja fasilitas yang diberikan hotel mona pada konsumen yang menginap di hotel mona?

JAWABAN:

1. Deluxe: AC, TV, Tempat tidur, Bath and Toilet, Shower, Slipper, Wifi, Air mineral.
2. Executive: AC, TV, Tempat tidur, Bath and Toilet, Shower, Slipper, Wifi, mini bar, pemanasan air, Kopi, Krimer, Teh, Gula.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



- c. Junior Suit::AC,TV, Tempat tidur, Bath and Toilet, Shower, Slipper, Wifi, mini bar, pemanasan air, Kopi, Krimer, Teh, Gula, Kelebihan kamar luas.

2. Ada berapa tipe kamar di mona plaza hotel?

JAWABAN:

Mona Plaza Hotel Pekanbaru memiliki tiga Tipe kamar antara lain:Deluxe, Executive, dan Junior Suit.

2. Harga

1. Seperti apakah harga perkamar setiap tipe di mona plaza pekanbaru pada konsumennya?

JAWABAN:

Harga perkamar setiap tipe nya memiliki hargayang bereda-beda, dan setiap tipe kamar memiliki fasilitas yang berbeda juga.

2. Apakah mona plaza pekanbaru melakukan potongan harga?

JAWABAN:

Potongan Harga (*Discount*) pada Mona Plaza Hotel Pekanbaru menjual beberapa tipe kamar mona plaza dengan harga *discount* 5% tanpa menaikkan harga aslinya.

3. Bagaimana syarat pembayaran Cash atau kredit pada Mona Plaza Hotel Pekanbaru?

JAWABAN:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Syarat pembayaranCash atau Kredit Mona Plaza Hotel Pekanbaru tidak ada syarat pembayaran, karena uang nya sudah cash oleh konsumen.

Syarat pembayaran kredit Mona Plaza Hotel pekanbaru yaitu persyaratannya:

- DP/uang muka
- Fotocopy KTP
- Fotocopy KK/ buku nikah (kalau yang sudah menikah)
- Buku tabungan

3.Tempat

- Apa nama alamat Mona Plaza Hotel Pekanbaru?

JAWABAN:

Mona Plaza Hotel Pekanbaru yang beralamat Jl. HR. Soebrantas Panam No. 18, Tuah Karya, Kec. Tampan, Kota Pekanbaru, Riau 28293.

4.Promosi

- Bagaimana cara promosi yang dilakukan Mona Plaza Hotel Pekanbaru?

JAWABAN:

Melalui media periklanan lewat media sosial, facebook, dan instgram, aplikasi OYO, door to door yang dilakukan oleh marketing hotel mona.

2. Apakah Mona Plaza Hotel Pekanbaru melakukan diskon kepada konsumennya?

JAWABAN:

Memberikan discount harga sebanyak 5% kepada setiap konsumen.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LAMPIRAN FOTO WAWANCARA

© Hak ciptam

Proses melakukan wawancara di Mona Plaza Hotel Pekanbaru

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



iversity of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU

Foto bersama bapak Endang Syafi'i



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UIN SUSKA RIAU

Gambar Foto Gambar Hotel mona Pekanbaru:

Tipe Deluxe

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Tipe Executive

Hat

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





Junior Suit



an Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hal



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





RIWAYAT PENULIS

Saya lahir pada tanggal 3 maret 2000. Merupakan anak kedua dari tiga bersaudara yang merupakan putri dari pasangan muslim dan suaniyastri. Penulis menempuh pendidikan mulai dari SD 118369 Aek-Naetek pada tahun 2012. Melanjutkan di SMPNegeri 2 Kualuh-Hulu pada tahun 2015 dan setelah itu penulis melanjutkan sekolah ke SMA Negeri 1 Kualuh-Hulu yang Tamat pada tahun 2018. Pada tahun 2018 penulis di terima di perguruan tinggi yang ada dipekanbaru yaitu Universitas Islam Negeri Sultan Syarif.

Kasim Riau (UIN SUSKA RIAU) pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial jurusan D3 Manajemen Perusahaan. Pada tahun 2021 penulis menyelesaikan pendidikan di UIN SUSKA RIAU dengan Judul Skripsi “Strategi Bauran Pemasaran Hotel Mona Pekanbaru Pada Masa Pandemi Covid-19”. Penulis dinyatakan lulus pada tanggal 28 Juni 2021 dan menyandang Gelar Ahli Madya (A.Md) di UIN SUSKA RIAU

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.